

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan Akuntansi Pertanggungjawaban cukup signifikan dalam dunia usaha, baik bidang industri maupun pariwisata. Sejak Revolusi Industri di Inggris meletus, lingkungan industri berkembang sangat pesat. Demikian juga dengan dunia pariwisata. Dunia pariwisata adalah dunia yang universal, artinya siapapun akan menyatakan hal yang sama bahwa pariwisata adalah kebutuhan umat manusia di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar manusia yaitu untuk melihat sisi lain dari dunia ini yang berbeda dengan keadaan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat-istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang diberikan oleh Yang Maha Kuasa. Hal ini menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya dan menikmatinya.

Oleh karena itu timbullah niat untuk melakukan perjalanan. Dengan melakukan perjalanan, berarti untuk sementara seseorang meninggalkan rutinitas sehari-hari dan menikmati sesuatu yang berbeda dari biasanya. Untuk itu diperlukan suatu tempat tinggal yang nyaman dan keperluan makan-minum serta kebutuhan yang lain sebagai faktor substitusi. Hal inilah yang mengakibatkan industri pariwisata berkembang pesat.

Faktor yang paling penting dan dominan dalam sektor industri pariwisata ialah faktor manusia, karena manusia mempunyai akal budi yang dapat mengolah kekayaan alam untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tanpa campur tangan manusia, maka kekayaan alam yang indah akan terasa hampa. Sebagai contoh, keindahan pantai tanpa dibenahi dan ditata oleh tangan manusia, diberi sentuhan aneka macam fasilitas dan sarana, maka pantai yang indah hanya merupakan pembatas antara daratan dan lautan saja. Untuk mengubah keindahan alam menjadi suatu objek wisata diperlukan beberapa unsur.

Unsur-unsur yang terlibat dalam industri pariwisata itu antara lain :

a. Akomodasi

Akomodasi ialah tempat untuk tinggal sementara, bisa berupa hotel, losmen, pondok, perkemahan, dan sebagainya.

b. Jasa boga atau restoran

Jasa boga ialah industri jasa yang bergerak dalam bidang penyediaan makanan dan minuman, yang dikelola secara komersial.

c. Transportasi atau jasa angkutan

Transportasi ialah bidang jasa yang bergerak dalam angkutan yang meliputi darat, laut, dan udara.

d. Tempat penukaran uang

Tempat penukaran uang telah berkembang dengan pesatnya sehingga untuk menukarkan uang tidak hanya dapat dilakukan melalui bank saja, tetapi dapat

melalui perusahaan-perusahaan *money changer* yang tersebar di tempat-tempat strategis.

e. Atraksi wisata

Atraksi ini dapat berupa seni tari, musik, upacara adat sesuai dengan budaya setempat. Dapat juga ditampilkan secara modern atau tradisional.

f. Cendera mata

Cendera mata ialah oleh-oleh atau buah tangan yang dapat dibawa wisatawan kembali ke tempat asalnya.

g. Biro perjalanan

Biro perjalanan ialah badan usaha yang operasionalnya meliputi pelayanan kepada para konsumen dari proses berangkat hingga kembali ke tempat asalnya.

Dalam masalah akomodasi, hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang paling banyak di dunia, termasuk Indonesia. Perkembangan industri perhotelan ini ditunjang oleh perkembangan dunia pariwisata yang dalam dasawarsa terakhir ini digalakkan pemerintah. Hal ini digunakan untuk mendapatkan devisa negara, yang pada akhirnya akan meningkatkan neraca perdagangan. Seperti halnya dunia industri manufaktur yang berusaha untuk mendapatkan laba guna kelangsungan usahanya, demikian juga dengan dunia industri perhotelan. Munculnya hotel-hotel bak jamur di Indonesia, khususnya di kota Surabaya. Hal ini mengindikasikan bahwa kota Surabaya mempunyai prospek yang cukup bagus untuk menjaring konsumen, terutama kalangan pengusaha. Meskipun akhir-akhir ini badai gelombang krisis

moneter masih belum kunjung reda, namun hal ini semakin memicu perusahaan-perusahaan maupun hotel-hotel untuk dapat tetap bertahan. Berbagai macam kiat diterapkan oleh masing-masing hotel seperti meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja departemennya tanpa bermaksud untuk mengurangi kualitas pelayanannya dan jasa yang diberikan. Hal ini mengingat konsumen sekarang makin "*demanding*", sehingga hotel-hotel tersebut harus menjaga kualitas, apalagi dunia persaingan yang semakin ketat menuntut hotel-hotel itu bekerja lebih efisien dan efektif sehingga dapat memperbesar labanya. Biaya-biaya yang tidak seharusnya terjadi dieliminasi sehingga mengurangi beban perusahaan dan kinerja perusahaan dapat meningkat.

Dalam mencapai efisiensi dan efektivitas diperlukan sistem akuntansi yang baik pula. Sistem akuntansi memainkan peranan penting dalam mengukur tindakan dan hasil yang dicapai oleh hotel tersebut. Peran ini menunjuk ke Akuntansi Pertanggungjawaban yang merupakan alat bantu fundamental dalam pengendalian manajemen. Akuntansi Pertanggungjawaban mengukur hasil-hasil dari setiap pusat tanggungjawab menurut informasi yang dibutuhkan manajer untuk mengoperasikan pusatnya. Salah satu cara untuk mengukur kinerja manajer dengan melihat laba yang dihasilkan oleh departemen yang dipimpinnya. Dalam menghitung laba diperlukan pengukuran biaya-biaya yang benar-benar layak dibebankan kepada masing-masing departemen. Seringkali terjadi pembebanan biaya yang tidak semestinya terhadap suatu departemen. Akibatnya laba suatu departemen dapat menjadi lebih tinggi dari yang seharusnya, sedangkan departemen yang lain labanya lebih rendah. Hal ini juga

dialami Departemen Kantor Depan Hotel "X". Biaya promosi untuk Hotel "X" dibebankan terlalu besar kepada Departemen Kantor Depan, sehingga kinerja manajer departemen tersebut tidak bisa diukur dari laba yang dihasilkan karena mengandung biaya yang sebenarnya bukan tanggungjawab manajer tersebut. Biaya promosi tersebut seharusnya dikeluarkan secara proporsional karena yang menikmati hasil dari promosi ini juga melibatkan departemen yang lain. Jadi manajer suatu departemen hanya dapat mempertanggungjawabkan biaya-biaya yang benar-benar di bawah kendalinya. Selain itu, struktur organisasi juga akan menentukan alur pertanggungjawaban yang seharusnya terjadi dalam hotel itu. Setiap hotel mempunyai struktur organisasi yang berbeda-beda, bergantung pada kebijakan manajemen hotel yang bersangkutan sehingga alur pertanggungjawabannya berbeda-beda pula. Struktur organisasi akan menunjang dan mendukung Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban.

Ada dua macam pendekatan pengambilan keputusan untuk mengatur aktivitas yang beragam, yaitu Sentralisasi dan Desentralisasi. Masing-masing cara ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Pada umumnya sistem desentralisasi diterapkan pada organisasi yang kompleks atau besar. Dalam pengambilan keputusan sentralisasi, keputusan dibuat manajer level atas dan manajer level bawah dibebani tanggungjawab untuk mengimplementasikannya. Sedangkan dalam pengambilan keputusan desentralisasi, manajer level bawah diberi wewenang dan tanggungjawab untuk membuat dan mengimplementasikan keputusan itu sejauh area pertanggungjawabannya. Dalam Akuntansi Pertanggungjawaban, masing-masing

departemen mempunyai wewenang untuk membuat anggarannya sendiri-sendiri yang nantinya dipertanggungjawabkan pada level yang berada di atasnya. Anggaran akan dibandingkan dengan hasil aktual untuk menentukan efisiensinya. Perbedaan antara anggaran dan aktual disebut selisih anggaran yang dapat menguntungkan atau tidak menguntungkan. Dengan demikian anggaran merupakan salah satu alat yang dipakai untuk mengukur kinerja pusat-pusat tanggungjawab suatu departemen. Suatu departemen dikatakan berhasil bila mampu merealisasikan anggarannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan wawancara dan observasi penulis di Hotel "X", ditemukan masalah biaya promosi bersama yang dibebankan ke Departemen Kantor Depan saja. Akibatnya, labanya menjadi lebih rendah dan kinerja manajer departemen tersebut tidak dapat diukur secara akurat karena mengandung biaya yang bukan menjadi tanggungjawabnya. Bagaimanakah kinerja Manajer Departemen Kantor Depan Hotel "X" di atas diukur dengan menerapkan Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis ialah :

Untuk menilai kinerja Manajer Departemen Kantor Depan Hotel "X" melalui Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Bagi Penulis

Memberi kesempatan bagi penulis untuk mengetahui masalah sesungguhnya yang dihadapi Hotel "X" dan aplikasi teori yang diperoleh dalam dunia nyata.

B. Bagi Hotel "X"

Memberi masukan bagi Hotel "X" sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan berkenaan dengan penilaian kinerja Manajer Departemen Kantor Depan Hotel "X" dan Manajer Departemen Tata Graha.

C. Bagi Pembaca

Sebagai bahan acuan bagi mereka yang membutuhkan masukan serta menambah wawasan dan pengetahuan.

1.5 Sistematika Skripsi

Penulisan skripsi ini akan lebih mudah dimengerti oleh pembaca, jika diuraikan dalam sub bab-sub bab berikut ini:

Bab:

I. Pendahuluan

Penulis membagi bab ini menjadi 4 bagian, yaitu:

1.1 Latar Belakang, merupakan landasan pemikiran secara garis besar, baik teoritis maupun fakta yang terjadi di dunia nyata yang menimbulkan niat bagi penulis untuk melakukan penelitian.

- 1.2 Perumusan Masalah, ialah keadaan atau fakta yang dapat menyebabkan turunnya kinerja Manajer Departemen Kantor Depan Hotel "X" yang perlu segera dicarikan solusi yang tepat dengan menggunakan alat bantu yang relevan.
- 1.3 Tujuan Penelitian, merupakan tujuan yang ingin dicapai penulis dengan melakukan penelitian sesuai latar belakang dan perumusan masalah yang ada.
- 1.4 Manfaat Penelitian, menjelaskan mengenai manfaat yang dapat diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini baik bagi penulis sendiri maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan.
- 1.5 Sistimatika Skripsi memaparkan urutan-urutan penulisan dan pembahasan skripsi sehingga mudah dimengerti bagi pembaca.

Bab:

II Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori-teori yang melandasi dan mendukung penyusunan skripsi ini sebagai sarana untuk memecahkan masalah yang dihadapi Departemen Kantor Depan Hotel "X".

2.2 Kerangka Konseptual

Merupakan uraian cara berpikir secara logis untuk lebih dapat memahami Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban.

2.3 Metode Penelitian

Berisikan penjelasan judul, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian serta prosedur pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan.

Bab:

III Analisis

Bab ini menguraikan:

1. Gambaran umum Hotel "X" berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis.
2. Pembahasan mengenai masalah yang timbul sehingga dihasilkan suatu solusi untuk membantu menyelesaikan masalah itu.

Bab:

IV Kesimpulan dan Saran

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari pembahasan masalah yang ada dan saran-saran untuk Hotel "X".